

## 《持续盈利的五项管理》

### 课程教学大纲

**课程名称：**《持续盈利的五项管理》

**课程性质：**内训/公开课

**教学时数：**学时：6-12 小时（1-2 天）

**课程简介：**德鲁克说：企业的第一要务是创造客户价值。企业的盈利应该以客户价值为核心，提高整个管理团队行动力、向心力、执行力，并要求公司管理团队建立以结果为导向的目标管理，增强员工的责任感，打造成自发自愿的管理团队，确保公司可持续发展。具体来说就是

- 1 客户需求挖掘与管理；
- 2 结果导向的目标管理；
- 3 客户满意度管理；
- 4 团队执行力与行动力；
- 5、危机公关管理；

**教学要求：**采用课堂讲授与课堂讨论相结合的方式进行，课堂讲授要求理论结合实际，运用大量案例和教学实例，深入浅出、旁征博引，同时配备课堂练习，现场互动以消化老师的课程内容。

**教学纲要：**

#### 第一章：客户需求挖掘与管理

- 1.客户细分遵循的几个原则？
- 2.客户调研数据的使用
- 3.行业与区域客户布局
- 4.如何精准确定我们的鱼塘
- 5.寻找客户的方法有哪些
- 6.客户分析的四个重点
- 7.客户开发的十大误区
- 8.如何让客户主动找我们
- 9.成交的二十种方法
  - ✓ 直接要求成交法
  - ✓ 非此即彼成交法
  - ✓ 最后机会成交法
  - ✓ 激将成交法
  - ✓ 假设成交法
10. PIP 利润增长提案
11. PIP 利益增长提案数值的提取
12. 案例：这张客户信息表的问题在哪里？
13. 工具：开户开发的十大思维
14. 工具：头头是道的运用
15. 客户分需求分析

- ✓ 客户购买模式
- ✓ 客户购买类型
- ✓ 客户购买决策
- ✓ 影响购买的因素

## **第二章 结果导向的目标管理**

1. 目标管理的 PDCA 循环法
  - ✓ 目标管理的周而复始法
  - ✓ 目标管理中的大环带小环
  - ✓ 计划的大阶梯式上升
  - ✓ 管理闭环的形成
2. 5W1H 在目标管理中的应用
3. 5W1H 的操作方法
4. 实现目标的复盘管理法
  - ✓ 复盘管理运用的目的
  - ✓ 复盘管理的五个目的；、
  - ✓ 复盘操作的四个步骤；
5. 三种管理工具的不同场景
6. 案例：海尔的日清管理
7. 工具：进度表与执行细案表

## **第三章：客户满意度管理**

1. 互联网时代客户的变化
2. 什么是客户满意度
3. 客户满意度的体现
4. 不同性格客户的沟通技巧
5. 如何建立信任感
6. 如何增强客户粘性
7. 客户沟通的八项内容
8. 如何处理客户抗拒点
9. 客户投诉的心理特征
10. 处理客户投诉的技巧

## **第四章：打造高效执行力**

1. 执行力差的十大原因
2. 团队执行力不佳的原因分析
3. 提高员工的执行心理素质
4. 执行力来自有效的工作总结
5. 工作的轻重缓急
6. 分清时间管理的六项基本方法
7. 打造高效执行力

8. 执行力的行为规范
9. 执行力文化
10. 如何提高团队执行力与凝聚力
11. 一切行动听指挥—海尔的执行力
12. 激发行动的六大步骤

- ✓ 我要得到什么样的结果？
- ✓ 达不到目标有什么样的痛苦？
- ✓ 不行动有什么坏处？
- ✓ 假如马上行动，有什么好处？
- ✓ 制定期限，马上行动。
- ✓ 将行动计划告诉你的家人、朋友和领导

## **第五章：危机公共管理**

1. 海恩法则：事故背后有征兆征兆背后有苗头
2. 墨菲定律：只要人犯错，危机就难以避免！
3. 蝴蝶效应：预防潜在危机发生，必须从源头进行控制
4. 制定危机预案的意义
  - ✓ 在冷静时刻能明智作出决定
  - ✓ 预先考虑如何应对危机，能群策群力
  - ✓ 预先计划能在危机来临时目标集中、决策迅速、主动出击；
  - ✓ 预先计划能使各方面都有心理准备，危机来临可从容应对；
  - ✓ 预先计划可保障紧急状态中的资源供应；
5. 预先计划能降低成本，减少损失。
  - ✓ 危机公关原则
  - ✓ 预防第一原则
  - ✓ 制度保障原则
  - ✓ 全局利益原则

✓ 勇于担责原则

✓ 积极主动原